Commission des normes du travail

Rapport annuel 1983-1984

Québec

85-5429/

Commission des normes du travail

Rapport annuel 1983-1984

Québec

Rédaction:
Mireille Dubé

Graphisme:
Yvon Bordage

Composition typographique:
Compélec inc.

Impression:
Imprimerie provinciale inc.

Dépôt légal — 2e trimestre 1984
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-10986-4
ISSN 0715-9773

© Commission des normes du travail

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1984.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

La ministre de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu,

Pauline Marois

Madame Pauline Marois
Ministre de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu
Gouvernement du Québec
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Commission des normes du travail pour la période du 1er avril 1983 au 31 mars 1984.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

Le président-directeur général,

Paul-Émile Bergeron

Table des matières

La Commission des normes du travail 1
Ses fonctions 1
Ses pouvoirs 1

La législation 3
Les lois 3
Les règlements 3

Le conseil d'administration 5
Son rôle 5
Ses membres 5
Au cours de l'année 5

Les structures administratives 7
Organigramme 7
Le personnel de direction 8
Les principales unités administratives 8

Le soutien administratif 11
Les ressources humaines 11
Les ressources financières 11
Les ressources techniques et informatiques 12
Les ressources matérielles 13

Les états financiers 15
Rapport du vérificateur 15
Bilan 16
Revenus et dépenses et excédent 17
Notes complémentaires 18

Pour faire connaître la Loi 21
Les imprimés 21
Une série télévisée 21
Des interventions directes 21
Pour les néo-québécois 21

Le traitement des plaintes 23
Les recours civils 23
Les recours à l'encontre d'un congédiement 23

Une même préoccupation 25
Les recherches 25
La vérification interne 25
La formation du personnel 25

Les orientations 1984-1985 27

Annexe 28
Les bureaux régionaux 28

La Commission des normes du travail

Ses fonctions

La Commission des normes du travail fut instituée le 16 avril 1980. C'est un organisme qui relève de la ministre de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu. Il a pour mandat de surveiller la mise en oeuvre et l'application des conditions de travail prévues dans la Loi et les règlements sur les normes du travail et de faire observer la Loi sur la fête nationale. Il exerce en particulier les fonctions suivantes :

— informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;

— surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations à la Ministre ;

— recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail.

Ses pouvoirs

La Commission est une corporation au sens du Code civil. Elle est donc investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation et elle dispose de certains pouvoirs qui lui ont été conférés par sa loi constituante. Elle jouit notamment d'un pouvoir de réglementation et, aux fins d'une enquête, des pouvoirs d'une commission d'enquête. Enfin, elle peut intenter des poursuites civiles et pénales.

La législation

Les lois

La Commission des normes du travail voit à l'application de la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1) et de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1).

La Loi sur la fête nationale fut sanctionnée le 8 juin 1978 et est entrée en vigueur le jour même de sa sanction. Elle a été subséquemment modifiée par:

— la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1) sanctionnée le 22 juin 1979;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43) sanctionnée le 21 décembre 1983.

La Loi sur les normes du travail fut sanctionnée le 22 juin 1979. Elle a été subséquemment modifiée par:

— le chapitre 37 des lois de 1979, Loi modifiant le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives (L.Q., 1979, c. 37) sanctionnée le 22 juin 1979;

— le chapitre 5 des lois de 1980, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre (L.Q., 1980, c. 5) sanctionnée le 10 avril 1980;

— le chapitre 11 des lois de 1980, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1980, c. 11) sanctionnée le 18 juillet 1980;

— le chapitre 23 des lois de 1981, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1981, c. 23) sanctionnée le 19 décembre 1981;

— le chapitre 12 des lois de 1982, Loi sur l'abolition de la retraite obligatoire et modifiant certaines dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 12) sanctionnée le 1er avril 1982;

— le chapitre 53 des lois de 1982, Loi sur le ministère du Travail et modifiant d'autres dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 53) sanctionnée le 16 décembre 1982;

— le chapitre 58 des lois de 1982, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 58) sanctionnée le 16 décembre 1982;

— le chapitre 22 des lois de 1983, Loi modifiant le Code du travail et diverses dispositions législatives (L.Q., 1983, c. 22) sanctionnée le 23 juin 1983;

— le chapitre 24 des lois de 1983, Loi modifiant les régimes de retraite et diverses dispositions législatives (L.Q., 1983, c. 24) sanctionnée le 23 juin 1983;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43) sanctionnée le 21 décembre 1983.

La Loi sur les normes du travail est entrée en vigueur le 16 avril 1980, à l'exception de l'article 75 qui est entré en vigueur le 1er avril 1981, du paragraphe 4 de l'article 5, des paragraphes 4 et 6 de l'article 29, des paragraphes 6 et 7 de l'article 39, des mots « ou d'intégration » au paragraphe 7 de l'article 77, de l'article 112 ainsi que des articles 136 à 138, lesquels entreront en vigueur à toute date ultérieure qui pourra être fixée par proclamation du gouvernement.

Les règlements

La Commission administre également six règlements. Ceux-ci ont été soit adoptés par l'organisme pour être ensuite approuvés par le gouvernement, soit adoptés directement par le gouvernement. La plupart ont été modifiés à plusieurs reprises. Il s'agit:

— de l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation (c. N-1.1, r. 1);

— du Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 2);

— du Règlement sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 3);

— du Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 4);

— du Règlement de régie interne de la Commission des normes du travail (c. N-1.1, r. 5);

— du Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre (c. N-1.1, r. 6);

— du Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail (décret 2566-83 du 6 décembre 1983).

Le conseil d'administration

Son rôle

La Commission des normes du travail est administrée par un conseil d'administration composé d'au plus sept membres, dont un président.

Ce conseil, qui porte le nom de « Commission », définit les orientations, les objectifs et les politiques de l'organisme. Il approuve le budget directeur et exerce une surveillance générale sur l'administration courante.

Par ailleurs, le président du conseil d'administration est également le directeur général de l'organisme et à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission.

Ses membres

Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement après consultation des milieux les plus représentatifs des salariés et des employeurs. Le président est désigné pour un mandat n'excédant pas cinq ans, tandis que les autres membres sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans.

Les membres de la Commission sont:

M. Jacques Auger*
M. Paul-Émile Bergeron, président
Me Rodrigue Blouin
Mme Jeannine Boucher*
Me Germain Canuel*
M. Louis-Marin Langelier*
Me Gérald A. Ponton

Au cours de l'année

Tout au cours de l'année, la Commission a tenu des séances pour adopter des décisions de régie interne, pour étudier les dossiers relatifs aux enquêtes et aux réclamations ou pour approuver les poursuites intentées devant les divers tribunaux.

La Commission a notamment autorisé des poursuites judiciaires et effectué des rectifications de réclamations mettant en cause un montant de 5 580 936 $.

Par ailleurs, en vertu de l'article 53 de la Loi sur les normes du travail, la Commission peut autoriser un employeur à étaler les heures de travail de ses salariés sur une base autre que la base hebdomadaire. Pendant cet exercice, elle a acquiescé à 46 des 50 demandes d'étalement qu'elle a reçues. Cependant, 38 de ces demandes consistaient en des renouvellements d'autorisation. Dans l'ensemble, les demandes accueillies favorablement faisaient état d'horaires de travail avantageux pour le salarié. La Commission s'est en effet montrée particulièrement soucieuse de retrouver, dans les dossiers qui lui ont été présentés, des avantages pour les salariés concernés afin de compenser la perte éventuelle de la rémunération au taux des heures supplémentaires.

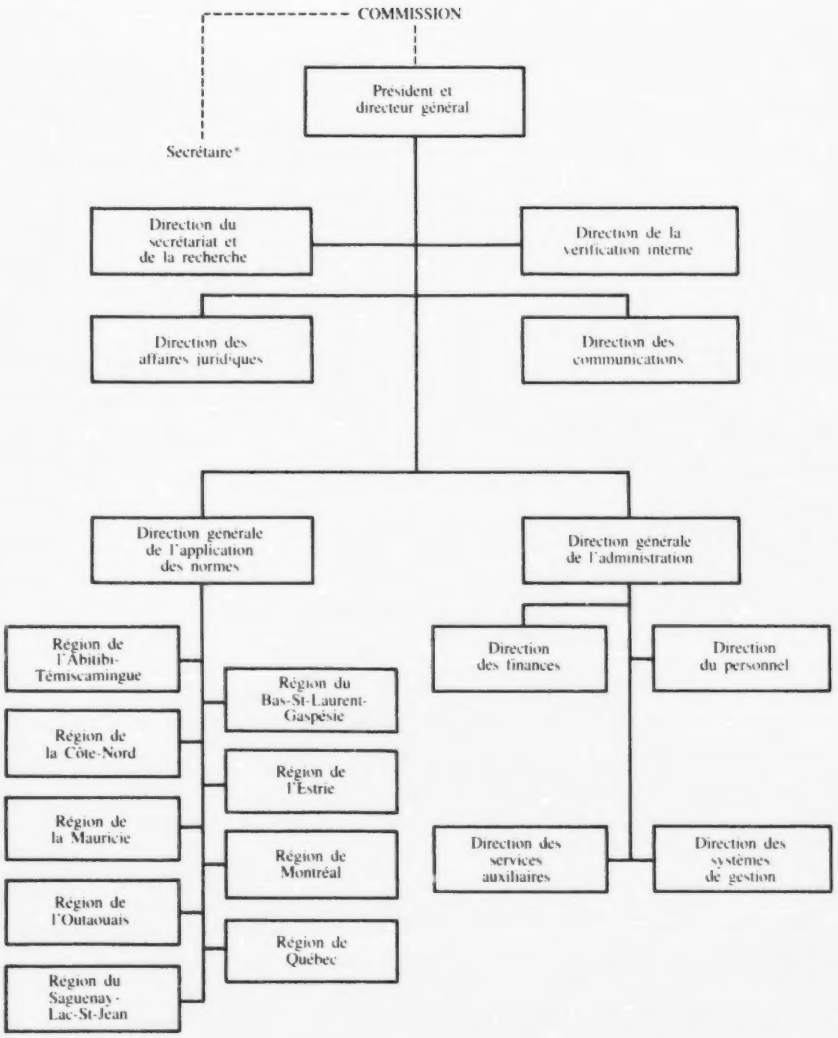
Au cours de l'année, la Commission a également contribué à l'élaboration d'un nouveau règlement et au processus de révision de ses lois. C'est ainsi qu'après la concertation de divers intervenants, tels le cabinet du ministre d'État au développement social, le ministère du Travail, de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu et la Commission des normes du travail, le Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs des dispositions relatives à l'âge de la retraite (section VI.1 et article 122.1 de la Loi sur les normes du travail) a pu être adopté le 6 décembre 1983. De même, à la demande du ministère du Revenu, la Commission des normes du travail a fait des recommandations quant aux modifications à apporter à la Loi sur la fête nationale et à la Loi sur les normes du travail, lors de l'élaboration de la Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie.

Enfin, la Commission s'est préoccupée du renouvellement des conventions collectives venant à échéance en 1983-1984. L'article 93 de la Loi sur les normes du travail et l'article 8 de la Loi sur la fête nationale prévoient que les normes du travail qu'elles édictent, de même que celles prescrites par les règlements, sont d'ordre public. En outre, une disposition d'une convention collective ou d'un décret qui dérogerait à une norme du travail serait nulle de plein droit. Dans ce contexte, la Commission a pris l'initiative de rappeler aux employeurs et syndicats, parties à une convention collective venant à échéance en 1983-1984, qu'ils devaient prévoir dans leur contrat de travail l'inclusion des normes décrétées dans les lois et les règlements. Près de 1 600 lettres ont été expédiées à cette fin au cours du présent exercice.

* Ces membres sont entrés en fonction le 1er septembre 1983. D'autre part, Me Hélène LeBel ainsi que MM. Benoît Fleury et Léo Pearson ont quitté leurs fonctions le 31 août 1983.

Les structures administratives

Organigramme



* Le secrétaire est également le directeur du secrétariat et de la recherche.

Le personnel de direction

Président-directeur général
M. Paul-Émile Bergeron

Directeur du secrétariat et de la recherche
M. Yves Béliveau

Directeur de la vérification interne
M. Jean-Louis Boulanger

Directeur des affaires juridiques
Me Richard Parent

Directeur des communications
M. J.-Alphée Gagné

Directeur général de l'administration
M. Michel-C. Bilodeau

Directeur des finances
M. Edmour Bergeron

Directeur du personnel
M. Jacques Dumas

Directeur des services auxiliaires
M. Jean Rochette

Directeur des systèmes de gestion
M. Alain Lizée*

Directeur général de l'application des normes
M. Gilles Desrochers

Directeurs des bureaux régionaux

Région de l'Abitibi-Témiscamingue
M. Michel Charron, par intérim

Région du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie
M. Émilien Saint-Louis

Région de la Côte-Nord
M. Michel Jean

Région de l'Estrie
M. Pierre Gauthier

Région de Montréal
M. Aurélien D'Allaire

Région de la Mauricie
M. Roland Bergeron

Région de l'Outaouais
M. Jean Landry

Région de Québec
M. Jean-François Provencher

Région du Saguenay-Lac-Saint-Jean
M. Ghislain Tanguay

* M. Lizée a quitté ses fonctions le 14 mars 1984.

Les principales unités administratives

Le président-directeur général

Il préside toutes les séances de la Commission et doit s'assurer de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions de celle-ci. À titre de directeur général, il planifie les activités de l'organisme, de même qu'il dirige et coordonne les opérations nécessaires à la réalisation des objectifs qui ont été fixés.

La Direction du secrétariat et de la recherche

Ses fonctions sont de s'occuper de la gestion de certains dossiers de la Commission, de soutenir par des études et des recherches la planification des opérations de l'organisme et de rassembler tout document pouvant intéresser les gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions.

Par ailleurs, le directeur de cette unité remplit, en tant que secrétaire, un rôle de soutien administratif auprès des membres de la Commission. C'est lui qui, entre autres, prépare les séances, y présente les dossiers nécessaires aux décisions et rédige les procès-verbaux. C'est également le secrétaire qui nomme les arbitres dans les cas de congédiements faits sans cause juste et suffisante (article 124 de la Loi) et répond aux demandes d'étalement des heures de travail (article 53 de la Loi).

La Direction de la vérification interne

La vérification interne est une fonction d'évaluation indépendante au sein de la Commission. Elle doit: apprécier le système de procédures et de contrôle interne; mesurer et évaluer l'efficacité et l'efficience des différentes activités; assister et conseiller les directeurs et gestionnaires dans l'identification des moyens susceptibles d'améliorer le contrôle et le rendement des activités dont ils ont la responsabilité.

La Direction des affaires juridiques

Sa fonction principale est d'intenter des poursuites en réclamations civiles devant les divers tribunaux de la province, mais elle traite également les dossiers des plaintes déposées à la Commission pour congédiement illégal, dossiers qui sont par la suite transmis au Commissaire général du travail. Elle doit, par ailleurs, émettre des avis juridiques à l'intention des membres de la Commission et assister les différentes directions en ce qui concerne l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail. Elle participe enfin au processus de révision de la Loi et à l'élaboration des projets de loi et de règlements découlant de celle-ci.

La Direction des communications

Sa fonction principale est de faire connaître à la population le contenu de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Cette direction doit ainsi concevoir, élaborer, produire et réaliser des programmes de communications. Elle doit de plus assister les différentes directions de l'organisme en ce qui a trait aux communications et aux relations publiques.

La Direction générale de l'administration

Elle planifie, coordonne, dirige et contrôle l'ensemble des activités relatives à la gestion des ressources humaines, financières, techniques et matérielles de la Commission. Les directions des finances, du personnel, des systèmes de gestion et des services auxiliaires relèvent de cette direction générale.

La Direction des finances

Cette unité administrative conseille et assiste les gestionnaires dans la gestion des ressources financières de la Commission. Elle fournit les services financiers et comptables de l'organisme. Elle doit notamment administrer les fonds de la Commission, préparer les budgets et veiller à leur observance. Par ailleurs, c'est la Direction des finances qui s'occupe de percevoir les cotisations que doivent verser les employeurs assujettis au Règlement sur le prélèvement et c'est elle qui indemnise les salariés lésés lorsque les sommes d'argent qui leur sont dues ont été recouvrées.

La Direction du personnel

Cette direction assure aux gestionnaires les ressources humaines qui leur sont nécessaires au moment opportun. Elle les conseille également en matière de relations de travail et se doit de répondre au besoin de perfectionnement des employés.

La Direction des services auxiliaires

La principale fonction de cette unité administrative est de fournir aux diverses directions les ressources matérielles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Elle s'occupe notamment de l'approvisionnement, voit à la gestion des documents semi-actifs ou inactifs et assure les autres services généraux tels l'aménagement de l'espace, l'impression, le courrier, etc.

La Direction des systèmes de gestion

Cette direction voit au développement et à la gestion technique des systèmes informatiques et administratifs. Elle s'assure du bon fonctionnement et de la mise en valeur du centre informatique pour lequel elle se doit de rechercher une utilisation optimale. Elle conseille et assiste la haute direction et les gestionnaires dans les domaines suivants: les systèmes de gestion et d'information; le traitement informatique; l'organisation et les méthodes de travail; la bureautique.

La Direction générale de l'application des normes

Elle a la responsabilité de planifier, coordonner, diriger et contrôler toutes les activités concernant l'application des normes du travail, par l'intermédiaire des bureaux situés dans les régions suivantes:

— Abitibi-Témiscamingue;
— Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
— Côte-Nord;
— Estrie;
— Mauricie;
— Montréal;
— Outaouais;
— Québec;
— Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Ces bureaux, qui veillent à faire respecter les normes du travail sur l'ensemble du territoire québécois, doivent plus particulièrement:

— répondre aux demandes de renseignements des salariés et des employeurs;
— informer les nouveaux employeurs de leurs obligations en vertu de la Loi sur les normes du travail;
— enregistrer les déclarations et les plaintes des salariés et tenter, par téléphone, d'en arriver à un règlement avec l'employeur,
— enquêter sur tous les cas qui n'ont pas été réglés par téléphone;
— procéder à des enquêtes de prévention chez les catégories d'employeurs les plus susceptibles de commettre des infractions à la Loi;
— procéder à des enquêtes de prélèvement;
— soumettre périodiquement à la Commission toute suggestion qui serait susceptible d'améliorer les conditions de travail et le respect des normes.

Le soutien administratif

Les ressources humaines

Une des priorités de la Commission des normes du travail fut, cette année encore, de mieux gérer et de mieux utiliser ses ressources humaines; bref, de favoriser l'utilisation optimale de ses effectifs.

La première nécessité fut de réévaluer et d'ajuster les effectifs en fonction des nouveaux besoins de l'organisme. À cela se sont joints la volonté de favoriser le développement des ressources humaines et la volonté d'aider le gestionnaire à tirer le meilleur parti possible de chaque employé.

Les efforts déployés par la Commission des normes du travail pour utiliser au maximum ses effectifs ont exigé la relocalisation de près d'une dizaine d'employés, ou 2,5% des effectifs, alors que 5% des postes ont pu demeurer vacants sans nuire aux activités régulières.

Cela n'aurait cependant été possible sans l'amélioration constante des ressources en place. L'accent a donc été mis sur la formation du personnel. Les inspecteurs-enquêteurs ont terminé la phase I d'un programme de perfectionnement amorcé l'an dernier, ce qui a représenté près d'une semaine de cours par employé. Le personnel de secrétariat a entamé le premier tiers d'un programme visant à améliorer ses connaissances et habiletés au travail. Chacun des employés touchés par l'implantation des nouveaux systèmes informatiques a reçu une session d'apprentissage à ses « nouvelles tâches ». Une quinzaine d'employés ont été initiés à certaines applications de la bureautique. — Compte tenu de la volonté de la Commission de poursuivre l'implantation des fonctions bureautiques, il va sans dire que cet aspect de la formation du personnel retiendra tout particulièrement l'attention au cours du prochain exercice. — Par ailleurs, une session de formation a été dispensée à tous les préposés aux renseignements, les premières personnes à être en contact avec la population, dans le but d'améliorer la qualité des services aux citoyens. Enfin, et toujours pour favoriser une meilleure utilisation de ses ressources humaines, la Commission a songé à une nouvelle approche, l'analyse systémique des emplois. Cette nouvelle approche est de plus en plus utilisée dans les grandes organisations. Elle vise à tirer le meilleur parti possible de chaque employé, en tant qu'entité du système global qu'est l'organisation, en essayant de connaître en profondeur chaque emploi de l'organisation. Elle permet de connaître l'utilité d'un emploi et de son titulaire. Au cours de l'année, un document intitulé « L'emploi, outil de gestion » a donc été élaboré en ce sens par la Direction du personnel. De même, ont été conçus des instruments de travail servant à la cueillette et à l'analyse de l'information qui sont maintenant régulièrement utilisés. Le tout s'est accompagné de la mise à jour de toutes les descriptions d'emploi non révisées depuis trois ans.

Tableau des effectifs

Catégorie	Postes autorisés*
Hors-cadre	1
Cadres supérieurs	17
Professionnels	51
Agents de maîtrise	27
Techniciens et assimilés (inspecteurs-enquêteurs)	179
Employés de bureau et assimilés	137
Ouvriers	2
	414

* La Commission a également procédé à l'engagement, sur une base occasionnelle, d'une centaine d'employés pour des périodes plus ou moins longues.

Les ressources financières

Pour l'exercice 1983-1984

La principale source de revenus de la Commission provient des cotisations qu'elle perçoit annuellement des employeurs régis par le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail.

Le prélèvement doit être versé au plus tard le 10 mars de chaque année civile, mais il porte sur les salaires assujettis de l'année antérieure. Il équivaut à ⅛ de 1% de ces salaires, le maximum assujetti par employé étant de 29 000 $ en 1983.

Pour l'exercice financier 1983-1984, la Commission des normes du travail a réalisé des revenus de 2,4 millions supérieurs à ses prévisions, alors que ses dépenses ont été de 1,8 million inférieures aux estimations.

Ces performances s'expliquent en partie par la vigueur de la reprise économique. En effet, alors que le Bureau de la statistique du Québec avait établi des perspectives plutôt pessimistes, le secteur de l'emploi a connu une plus grande vitalité et les augmentations salariales ont été supérieures aux pronostics. La Commission a donc tiré profit de cette meilleure conjoncture économique.

Il faut noter par ailleurs, que les résultats mentionnés ci-dessus sont aussi le fruit des efforts

déployés par la Commission des normes du travail pour améliorer sa gestion financière et l'efficacité de ses opérations de prélèvement. Alors que l'an dernier, la Commission a procédé à l'implantation des systèmes informatiques « Prélèvement » et « Employeurs », elle a effectué cette année une mise à jour du fichier des employeurs en obtenant pour ce faire, l'étroite collaboration du Fichier central des entreprises (Inspecteur général des institutions financières). Les transactions effectuées depuis décembre 1982, qui apparaissaient au Fichier central des entreprises et qui touchaient les dossiers de la Commission ont donc pu être enregistrées au fichier de cette dernière. Qui plus est, depuis octobre 1983 le Fichier central des entreprises transmet systématiquement à la Commission des normes du travail un relevé des transactions qui l'intéressent.

Les prévisions budgétaires

Les revenus de la Commission des normes du travail, pour l'exercice financier 1984-1985, sont estimés à 31,3 millions. Cela représente une augmentation de 2,6 millions sur ceux de 28,7 millions réalisés durant le présent exercice. Cette augmentation est principalement attribuable à l'accroissement des revenus provenant des cotisations versées par les employeurs, les revenus tirés du prélèvement devant augmenter de 2,1 millions. Quant aux revenus découlant des placements, ils doivent connaître eux aussi une hausse, celle-là attribuable au relèvement des taux d'intérêt et à un accroissement des fonds disponibles.

Les dépenses augmenteront de 1,7 million, par rapport à celles de l'exercice précédent, pour totaliser 21,3 millions. Les dépenses reliées aux salaires et aux avantages sociaux, qui s'accroîtront de 1,5 million, sont principalement responsables de cette hausse.

L'excédent des revenus sur les dépenses pour le prochain exercice financier est donc établi à 10,0 millions, portant ainsi à 52,3 millions le surplus accumulé de la Commission au 31 mars 1984. Il faut cependant tenir compte du fait que la Commission a déjà encaissé à la fin de son exercice la majorité des revenus dont elle aura besoin pour ses dépenses d'opérations tout au cours de l'exercice suivant.

Les ressources techniques et informatiques

Lors du présent exercice, la Commission des normes du travail a poursuivi les efforts qu'elle avait déployés, pendant les deux dernières années, pour se doter d'un centre et de systèmes informatiques adaptés à ses besoins. En fait, l'exercice 1983-1984 a surtout permis de consolider l'organisation, les structures mises en place, en fonction du développement des systèmes actuels et futurs. De même, s'il est question de l'équipement, des logiciels ou de la base de données de la Commission, il convient d'affirmer que le dernier exercice a surtout permis d'étayer, de renforcer, les outils déjà en place.

Au cours de l'automne de 1983, la Commission des normes du travail a procédé à l'implantation du système informatisé « Gestion des enquêtes » dans ses bureaux régionaux. C'est par un réseau de télécommunications, mis en place à cette occasion, qu'ont été reliés entre eux les différents intervenants.

Le système « Gestion des enquêtes » a permis d'uniformiser la gestion des activités et des opérations des bureaux régionaux et il a rendu possible la mise à jour d'une banque de données sur les enquêtes. Quotidiennement, et plus spécifiquement, ce système a servi d'outil de gestion aux bureaux régionaux en ce qui a trait à l'enregistrement des enquêtes, à leur priorité de traitement, au suivi des dossiers. Il a permis un accès rapide aux diverses données d'une enquête et à l'information concernant le traitement de celle-ci. Il a facilité le fonctionnement des opérations par la production de rapports et l'inscription de rappels. Enfin, comme ce système est relié aux autres systèmes informatisés de la Commission, il a pu fournir à certaines unités administratives de l'organisme, des données nécessaires à leur fonctionnement.

Par ailleurs, au cours du présent exercice financier, deux autres systèmes ont principalement retenu l'attention. Il s'agit des systèmes « Gestion des poursuites » et « Indemnisation et réclamations ». La conception de ces systèmes est présentement terminée et la Commission prévoit procéder à leur implantation l'automne prochain.

Le système « Gestion des poursuites » devrait permettre à la Direction des affaires juridiques, d'obtenir toute l'information nécessaire à une gestion rigoureuse des différents dossiers de poursuite. Il devrait particulièrement faciliter le suivi des dossiers, la gestion des données se rapportant aux diverses sommes impliquées et la gestion de l'information en général.

Le système « Indemnisation et réclamations », quant à lui, devrait assurer le traitement comptable des dossiers d'enquête et des dossiers de poursuite civile, de même qu'il devrait, entre autres, permettre l'encaissement et la répartition des montants perçus, ainsi que le remboursement des parties concernées.

Avec l'implantation de ces deux systèmes, à l'automne prochain, la Commission aura parachevé son plan d'action pour faciliter le traitement des plaintes. Déjà cependant, elle a entrepris l'étude préliminaire d'un système d'information de gestion. Ce système, permettant de rassembler toute l'information concernant les opérations de la Commission, devrait être, pour les gestionnaires et la haute direction, un outil important dans le processus de la prise de décision.

Par ailleurs, le développement de certaines fonctions bureautiques devrait se poursuivre en 1984-1985. La préparation d'un plan directeur d'implantation de la bureautique a été effectuée au cours de l'année et en outre, la fonction de traitement de textes est déjà partiellement implantée. Le développement d'autres fonctions bureautiques, tels le traitement de fichier, le classement et le repérage électronique ou la photocomposition notamment, permettrait donc d'apporter une assistance supplémentaire aux activités de bureau.

Les ressources matérielles

Deux secteurs ont principalement attiré l'attention au cours du présent exercice: le réaménagement de certains bureaux et l'élaboration d'un système de gestion documentaire.

Le réaménagement

Il faut tout d'abord mentionner que 4 des 11 bureaux de la Commission ont été réaménagés: le siège social, le bureau régional de Québec, celui de la Mauricie et celui de Montréal, en partie tout au moins. La venue de l'informatique et la volonté de la Commission de standardiser ses bureaux et de les rendre plus fonctionnels ont justifié de tels réaménagements.

Un système de gestion documentaire

En début d'année, la Direction des services auxiliaires a travaillé à l'élaboration d'un système de gestion documentaire. Le projet qu'elle a soumis à la Commission des normes du travail se proposait de répondre aux besoins de l'ensemble des usagers et de permettre en tout temps un accès rapide à l'information. Approuvée l'automne dernier, l'implantation de ce programme informatisé devrait débuter au cours de l'été de 1984. Le système fera appel à l'une des fonctions de la bureautique: le classement-repérage électronique. Les documents seront donc archivés électroniquement.

Le système de gestion documentaire cherchera à:

- minimiser les problèmes reliés à la duplication des documents;
- rencontrer la nécessité d'épurer la documentation de support ayant une portée limitée dans le temps;
- pallier à l'absence d'un index global des documents de la Commission — absence qui interdit à toutes fins pratiques un bon accès à la documentation;
- permettre une meilleure identification des documents semi-actifs;
- permettre la préservation des documents essentiels.

Il faut noter que le programme de gestion documentaire répond, par ailleurs, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'à son échéancier d'implantation.

Et puisqu'il est question de cette loi, mieux connue sous le nom de « Loi sur l'accès à l'information », il convient de mentionner que le secrétaire de la Commission a été nommé responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Commission des normes du travail. À ce titre, le secrétaire devra entre autres, répondre aux demandes des citoyens et coordonner l'ensemble des obligations administratives faites à la Commission pour répondre aux exigences de la Loi.

Les états financiers

Rapport du vérificateur

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 1984 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'excédent de l'exercice terminé à cette date. Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que j'ai jugés nécessaires dans les circonstances.

À mon avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la Commission au 31 mars 1984 ainsi que les résultats de ses opérations de l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2, appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Rhéal Chatelain, F.C.A.

Québec, le 17 mai 1984.

Commission des normes du travail
(L.R.Q., c. N-1.1 et modifications)

Bilan
au 31 mars 1984

	1984	1983
	$	$
Actif		
Encaisse	500 519	137 285
Dépôts à terme	38 500 000	30 350 000
Prélèvements à percevoir des employeurs	601 642	739 289
Autres créances	87 642	54 311
Intérêts courus	829 402	411 876
Placements en obligations (note 3)	2 018 478	2 526 597
Immobilisations (note 4)	1 312 992	785 782
Matériel loué en vertu d'un contrat de location-acquisition (note 5)	266 754	517 330
	44 117 429	**35 522 470**
Passif		
Fournisseurs et frais courus	1 091 169	1 015 038
Réclamations perçues à remettre aux salariés	105 291	282 172
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 6)	178 260	524 910
	1 374 720	**1 822 120**
Excédent	**42 742 709**	**33 700 350**
	44 117 429	**35 522 470**

Pour la Commission

Paul-Émile Bergeron
Rodrigue Blouin

Revenus et dépenses et excédent
de l'exercice terminé le 31 mars 1984

	1984	1983
	$	$
Revenus		
Prélèvements	25 712 017	23 675 332
Intérêts sur dépôts et placements	2 676 992	2 862 155
Autres revenus	278 693	152 531
	28 667 702	**26 690 018**
Dépenses		
Traitements et avantages sociaux	12 112 584	12 389 681
Services professionnels	1 569 600	1 469 775
Frais de déplacement	725 392	762 855
Loyer et entretien des locaux	1 096 039	1 182 576
Traitement des données	386 800	390 070
Publicité et information	281 209	379 139
Formulaires, publications et reproduction	274 942	256 748
Papeterie et fournitures	120 876	110 900
Téléphone, télégrammes et timbres	651 082	518 074
Mauvaises créances	243 920	104 325
Intérêts sur obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	57 765	125 559
Autres dépenses	23 939	12 939
Amortissement des immobilisations	354 195	278 081
	17 898 343	**17 980 722**
Excédent des revenus sur les dépenses compte non tenu du poste suivant:	**10 769 359**	**8 709 296**
Contribution pour services passés au régime de retraite des fonctionnaires (note 7)	1 727 000	1 727 000
Excédent des revenus sur les dépenses	**9 042 359**	**6 982 296**
Excédent au début	**33 700 350**	**26 718 054**
Excédent à la fin	**42 742 709**	**33 700 350**

Notes complémentaires
31 mars 1984

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail, est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation. Son mandat consiste à surveiller la mise en oeuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice dans les limites raisonnables de l'importance relative et dans le cadre des conventions comptables résumées ci-après:

Placements en obligations

Les placements en obligations sont montrés au coût amorti.

Immobilisations

Les immobilisations sont présentées au coût d'acquisition et elles sont amorties selon les méthodes suivantes:

	Taux	Méthode
Équipement	20 %	Amortissement décroissant
Mobilier	10 %	Amortissement décroissant
Matériel roulant	30 %	Amortissement décroissant
Améliorations locatives	—	Durée du bail

Contrat de location-acquisition

Le matériel loué en vertu d'un contrat de location-acquisition est inscrit au coût d'acquisition et est amorti selon la méthode de l'amortissement décroissant au taux constant de 20%. L'obligation découlant de ce contrat est inscrite à la valeur actualisée des versements en capital à effectuer.

Prélèvements

Les revenus de prélèvements sont enregistrés aux livres lors de la réception des rapports annuels d'employeurs ou de leur paiement ainsi qu'au moment de l'émission des réclamations aux employeurs.

3. Placements en obligations

Les placements en obligations sont présentés au coût amorti et ont une valeur de réalisation de 1 626 000 $ (1983: 2 095 000 $).

4. Immobilisations

	1984			1983
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
	$	$	$	$
Équipement	1 060 151	407 638	652 513	115 668
Mobilier	672 979	268 200	404 779	357 801
Matériel roulant	13 373	6 733	6 640	3 735
Améliorations locatives	524 657	275 597	249 060	308 578
	2 271 160	**958 168**	**1 312 992**	**785 782**

5. Matériel loué en vertu d'un contrat de location-acquisition

	1984			1983
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
	$	$	$	$
Équipement informatique	496 380	229 626	266 754	517 330

6. Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition

Paiements minimaux exigibles en vertu d'un contrat de location-acquisition.

	1984	1983
	$	$
Exercice se terminant le:		
31 mars 1984	—	418 811
31 mars 1985	184 620	170 224
	184 620	589 035
Moins: montant représentant les intérêts et les frais accessoires	6 360	64 125
Solde de l'obligation	**178 260**	**524 910**

7. Passif non inscrit — Régime de retraite des fonctionnaires

La valeur actuarielle du coût des services passés, antérieurs au 31 décembre 1977 a été établie à 17 469 000 $. La Commission rembourse ce montant depuis le 31 décembre 1978 à raison de 22 versements annuels égaux de 1 727 000 $ et un dernier de 1 751 700 $, incluant le capital et les intérêts. Le solde au 31 mars 1984 de ce passif non inscrit aux états financiers s'élève à 15 900 100 $.

8. Engagements

Au 31 mars 1984 les engagements minimaux en vertu de baux pour la location de locaux, se répartissent comme suit:

1985	1986	1987	1988	1989
$	$	$	$	$
889 853	860 825	778 777	350 058	27 808

Pour faire connaître la Loi

La Commission a la responsabilité d'informer et de renseigner la population sur les conditions de travail et les recours prévus dans la Loi ou les règlements sur les normes du travail et dans la Loi sur la fête nationale.

Au cours de l'année, pour faire connaître davantage la législation qu'elle administre, la Commission a eu recours à divers moyens d'intervention allant des documents d'information conçus en « régie » (dépliants, codification administrative, carnet de gestion, recueils de sentences arbitrales, brochures...) à l'utilisation des médias de masse (journaux, télévision, radio), sans oublier ses interventions directes auprès de sa clientèle lors de séances d'information, de congrès, colloques ou expositions.

Les imprimés

Lors du présent exercice, la Commission des normes du travail a distribué près de 485 000 dépliants d'information destinés tout particulièrement aux salariés. Pour favoriser une meilleure observance des lois et des règlements, tous les nouveaux employeurs inscrits au fichier de la Commission ont également reçu des documents explicatifs. Au total, tout près de 540 000 documents d'information de toutes sortes ont été distribués aux usagers.

Une série télévisée

Un des grands événements de l'année, a été la production d'une série de 13 émissions de télévision dans le but d'atteindre une clientèle difficile à rejoindre lors de rencontres ou par les imprimés. Cette série présentait tout d'abord l'organisme et son fonctionnement et s'attardait par la suite aux divers aspects de la législation, avant de traiter des procédures mises en place pour le cheminement et le règlement des plaintes déposées par les salariés.

La production de ces 13 émissions a nécessité la collaboration de plusieurs unités administratives. Le président et le secrétaire de la Commission, la Direction générale de l'application des normes et nombre de ses directeurs régionaux, la Direction des affaires juridiques et celle des communications ont ainsi joint leurs efforts pour cette réalisation d'envergure.

Déjà diffusée aux réseaux Inter-Vision, Télé-Sag inc., Câble-Alma inc., Cable-TV, Thetford vidéo et Câblevision nationale, cette série a couvert une bonne partie du territoire québécois desservi par la câblo-diffusion. La Commission des normes du travail négocie cependant des ententes pour permettre la diffusion des émissions dans les centres non couverts au cours du présent exercice, tels Rimouski, Matane, Sept-Îles, Hull, Rouyn-Noranda, sans oublier la Beauce et Victoriaville. Enfin, la série doit également être reprise, au cours de 1984-1985, dans les régions de Québec, Montréal et Sherbrooke.

Des interventions directes

Bien que la production des imprimés et des émissions télévisées ait exigé un grand labeur, la Commission des normes du travail n'a pas négligé d'intervenir directement auprès de sa clientèle. Pour maintenir un bon contact avec cette dernière, elle s'est déplacée de congrès en colloques ou en expositions, à la grandeur du Québec. Elle s'est par ailleurs adressée à certains groupes bien définis, désireux de mieux connaître leurs droits, tels les groupes de personnes inscrites au programme « Transition au travail », les futurs diplômés des écoles secondaires prêts à entrer sur le marché de l'emploi, ou les nouveaux immigrants suivant des cours d'immersion en français dans les Centres d'orientation et de formation pour immigrants (COFI). La Direction des communications a en outre rencontré près de 7 700 personnes lors de ses quelque 255 séances d'information.

Par ailleurs, dans le cadre du programme de prévention mis sur pied par la Direction générale de l'application des normes, les inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux ont été sensibilisés à la nécessité de mettre l'accent sur l'information dispensée à la clientèle. Les inspecteurs-enquêteurs avaient pour mission d'informer les employeurs et leurs salariés sur le rôle de la Commission, sur le contenu de la Loi et sur les documents d'information mis à la disposition de la population. Ils ont rencontré le personnel de quelque 2 900 entreprises.

Pour les néo-québécois

Chez les communautés culturelles, il est notoire que de nombreux salariés connaissent mal leurs droits et les services gouvernementaux susceptibles de les protéger. Les difficultés de langue et d'adaptation en sont les causes.

Dans le but de pallier à ces difficultés, la Commission des normes du travail a poursuivi ses efforts pour rejoindre cette partie importante de sa clientèle.

Comme les structures permettant d'accueillir et d'informer l'ensemble des néo-québécois dans leur propre langue avaient été mises en place il y a quelque temps déjà, les efforts de l'année ont été

principalement concentrés sur la diffusion des dépliants d'information, la participation à des émissions télévisées destinées aux membres des diverses communautés culturelles et la rencontre des différents groupes lors de séances d'information, par exemple.

Au cours du dernier exercice financier, la Commission des normes du travail a distribué quelque 35 000 dépliants dans leurs versions espagnole, grecque et portugaise. Une version italienne viendra s'ajouter l'an prochain. Les préposés aux renseignements et les inspecteurs-enquêteurs, en poste à Montréal, ont par ailleurs été en mesure d'offrir leurs services aux néo-québécois en quelque 15 langues et dialectes.

Le traitement des plaintes

Chaque année, des milliers de salariés déposent des plaintes à la Commission des normes du travail parce qu'ils croient avoir été victimes d'une atteinte à un droit que leur reconnaissent la Loi ou les règlements sur les normes du travail ou la Loi sur la fête nationale. En fait, les salariés peuvent exercer deux grandes catégories de recours: les recours civils et les recours à l'encontre de certains congédiements.

Les recours civils

Les enquêtes

Si un salarié considère que son employeur l'a privé de sommes d'argent qui lui étaient dues en vertu de la Loi sur les normes du travail, ou s'il considère que son employeur n'a pas respecté les conditions de travail prévues par la législation, il peut porter plainte à la Commission des normes du travail. La Commission doit recevoir la plainte du salarié et faire enquête, sauf si elle considère que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi. C'est la Direction générale de l'application des normes, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, qui assume cette tâche.

L'enquête est conduite par un inspecteur-enquêteur à qui il incombe de rechercher et de vérifier les faits. Lorsque la plainte est fondée et que le montant de la réclamation est établi, l'inspecteur-enquêteur s'efforce d'en arriver à un règlement avec l'employeur.

Au cours de l'année, la Commission a ouvert 12 822 dossiers préliminaires où ont été versées les plaintes des salariés. Certaines plaintes étant non fondées ou prescrites, la Commission a clos 2 038 dossiers.

À la suite de ces plaintes, les inspecteurs-enquêteurs ont donc eu à effectuer 10 784 enquêtes, ce qui représente une diminution de 9,3% par rapport à l'an dernier. Dans 8,6% des cas, soit 932 enquêtes, il s'est avéré que les employeurs s'étaient conformés aux exigences de la Loi. Les 9 852 autres enquêtes ont donné lieu à des réclamations dont le montant global s'établit à 11 017 488 $. Elles impliquaient 15 377 salariés. Un montant de 3 207 315 $ a immédiatement été récupéré à la suite de l'intervention des inspecteurs-enquêteurs dont 1 058 753 $ à la suite d'interventions téléphoniques seulement. Les plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'un règlement ont été acheminées à la Direction des affaires juridiques pour que celle-ci entreprenne des poursuites.

Un programme de prévention

Si la Commission des normes du travail doit faire enquête lorsqu'un salarié dépose une plainte, elle peut par ailleurs faire enquête de sa propre initiative. C'est ainsi que les inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux ont réalisé un programme prévoyant d'une part, de vérifier les conditions de travail des salariés de plus de 4 400 entreprises et d'autre part, de vérifier auprès de quelque 2 900 employeurs s'ils respectaient l'obligation de verser des cotisations (prélèvement) à la Commission.

Les poursuites

Comme on l'a vu précédemment, un grand nombre de plaintes se règlent au niveau des bureaux régionaux. Toutefois, si un employeur refuse d'acquitter le paiement d'une réclamation après l'envoi d'une mise en demeure, la plainte du salarié est transmise à la Direction des affaires juridiques pour qu'elle intente une poursuite contre l'employeur. Si un salarié a gain de cause devant le tribunal, il peut recouvrer les sommes qui lui sont dues dans de très brefs délais par l'entremise de la Commission.

Au cours du présent exercice, la Direction des affaires juridiques a traité 6 274 dossiers de salariés plaignants dont plus du tiers, soit 2 282 dossiers, ont été réglés.

Par ailleurs, 515 autres dossiers ont fait l'objet de procédures judiciaires en recouvrement, les employeurs impliqués n'ayant pas acquitté les réclamations de la Commission ayant trait aux cotisations qu'ils doivent lui verser.

Les recours à l'encontre d'un congédiement

Jusqu'à présent, il a été question des recours intentés par la Commission pour récupérer des sommes dues au salarié. Il existe également d'autres recours dont le salarié peut se prévaloir: les recours à l'encontre d'un congédiement illégal et les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante.

Le congédiement illégal

La Loi sur les normes du travail prévoit que dans certains cas il est illégal de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié. Un salarié qui a été congédié, par exemple, pour un des motifs stipulés dans la Loi peut se prévaloir d'un recours à l'encontre d'un congédiement illégal. Et ce salarié

peut porter plainte à la Commission des normes du travail. Si la plainte n'est pas réglée, malgré l'intervention de la Commission, le dossier est transmis au Commissaire général du travail.

Il est donc du ressort des inspecteurs-enquêteurs de la Commission de tenter de régler de telles plaintes. Au cours de l'année 1983-1984 d'ailleurs, le tiers de ces plaintes ont été résolues au niveau régional, le personnel de la Commission ayant pu donner les informations nécessaires ou fournir l'assistance requise.

Par ailleurs, au cours de l'année 1983-1984, la Commission des normes du travail s'est préoccupée de défendre certains salariés qui croyaient avoir été victimes d'un congédiement illégal à la suite de l'intervention d'un membre du personnel de l'organisme auprès d'un employeur. La Direction des affaires juridiques a donc traité 382 dossiers de tels plaignants.

Le congédiement sans cause juste et suffisante

Il existe un autre recours dont le salarié peut se prévaloir en cas de congédiement. Celui-ci ne s'adresse cependant qu'aux salariés ayant au moins cinq ans de service continu chez leur employeur. C'est le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante qui, comme son nom l'indique, ne s'adresse qu'aux salariés congédiés sans un motif réel et valable.

De tels salariés peuvent porter plainte à la Commission des normes du travail dans le but, principalement, de réintégrer leurs fonctions. La Commission reçoit les plaintes de ces salariés et tente de les régler à la satisfaction des deux parties intéressées, employeur et salarié. Si aucun règlement n'intervient après la « médiation » de la Commission, le salarié peut demander à cette dernière de déférer sa plainte à l'arbitrage. C'est le secrétaire qui choisit alors l'arbitre d'après une liste qui lui est fournie par le Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre.

Au cours du présent exercice, le secrétaire a reçu 1 298 dossiers relatifs à des congédiements impliquant 1 317 salariés. De ce nombre, 465 ont demandé à la Commission de désigner un arbitre et 390 se sont désistés de leur plainte pour divers motifs. Par ailleurs, un règlement est intervenu, après la « médiation » de la Commission, dans 209 cas et 227 plaintes sont en suspens, les salariés impliqués nous ayant demandé de ne pas désigner immédiatement un arbitre. Enfin, la Commission a dû fermer 26 dossiers dont les plaintes ont été jugées irrecevables.

Une même préoccupation

Une lecture attentive de ce rapport annuel permet de constater que tout au cours de l'année, sous diverses facettes, la Commission des normes du travail n'a eu de cesse d'exprimer sa volonté d'atteindre une plus grande efficacité, de viser à l'amélioration. Les programmes mis en place pour favoriser le traitement des plaintes et l'indemnisation des salariés, secteurs-témoins par excellence, en font foi. Cette volonté, cette préoccupation constante d'amélioration, s'est également traduite, en empruntant des aspects bien différents cependant, dans trois secteurs d'activités: les recherches, la vérification interne et, il convient d'en traiter de nouveau puisqu'elle a mobilisé l'ensemble des ressources de la Commission, la formation du personnel.

Les recherches

Au Québec, bien peu d'études permettent d'avoir une connaissance approfondie de la clientèle rémunérée au taux du salaire minimum et plus globalement, de la clientèle concernée, en pratique, par la législation sur les normes du travail. Pour pallier à cette lacune, la Commission s'est penchée sur « le profil des salariés qui s'adressent à la Commission ».

Par ailleurs, soucieuse de jouer pleinement son rôle, la Commission des normes du travail s'est dotée d'études qui lui permettront de faire des recommandations à sa ministre titulaire et de proposer certains amendements à la Loi et aux règlements sur les normes du travail. Deux de ces recherches ont notamment porté sur le contenu de conventions collectives en regard des normes minimales de travail et sur le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante.

La vérification interne

La fonction de la vérification interne a été mise en place pour apprécier le fonctionnement et l'efficacité de l'organisme. Cette direction agit à titre de conseiller, dans divers projets, auprès du président et des gestionnaires de la Commission des normes du travail. Elle permet à l'organisme de s'assurer de l'atteinte de ses différents objectifs.

Au cours de l'année, la Direction de la vérification interne s'est dotée d'outils de gestion et d'outils permettant le suivi des dossiers de vérification. Elle a développé et appliqué des mécanismes permettant la vérification des opérations et des systèmes en développement. Elle a conçu et éprouvé un modèle d'échantillonnage statistique en plus d'effectuer, notamment, la vérification des liens financiers et comptables qui existent à travers l'organisation.

La formation du personnel

S'il est un aspect auquel la Commission des normes du travail a accordé beaucoup d'attention, au cours de l'année 1983-1984, c'est bien à la formation du personnel. Et ce n'est pas sans raison, car les employés de la Commission ont vu leurs tâches se modifier grandement au cours des dernières années. Que l'on songe, pour s'en convaincre, à l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail il y a quatre ans... Que l'on songe à toutes les transformations qu'elle a entraînées dans son sillon et notamment à la venue de l'informatique puisque c'est à l'aide de cette nouvelle technologie que l'organisme a choisi de faire face à ses nouvelles obligations...

Bref, au cours du présent exercice, plus d'employés que jamais auparavant ont suivi des sessions de sensibilisation et de formation. Dans les bureaux régionaux, par exemple, là où est concentrée la plus grande majorité des effectifs, c'est tout le personnel qui a été impliqué par divers programmes. L'implantation du système « Gestion des enquêtes », en fait, a remis en question la façon de travailler de tous et chacun qu'ils soient directeurs, chefs de groupe, inspecteurs-enquêteurs ou employés de soutien. La formation des premiers devait leur permettre de se familiariser avec leurs nouveaux outils de gestion et de connaître l'incidence du nouveau système sur l'organisation du travail dans leur bureau. La formation des autres employés devait, quant à elle, leur permettre de se familiariser avec les nouveaux formulaires et leur traitement, ou avec l'utilisation de l'écran...

Par ailleurs, pour d'autres groupes d'employés, le développement des ressources humaines à la Commission des normes du travail s'est matérialisé de façon différente. Certains ont été initiés à diverses applications de la bureautique; d'autres ont suivi un programme de formation qui avait une incidence sur la qualité de leurs relations avec la clientèle, d'autres enfin, ont bénéficié de cours de perfectionnement.

Les orientations 1984-1985

La Commission des normes du travail a le mandat de surveiller la mise en oeuvre et l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail, et de faire observer la Loi sur la fête nationale. Soucieuse de réaliser sa mission, la Commission des normes du travail s'est fixé, pour le prochain exercice financier, les objectifs généraux suivants:

- informer et renseigner adéquatement les partenaires du monde du travail pour qu'ils aient une bonne connaissance de leurs droits et obligations respectifs;
- instaurer des mesures susceptibles d'assurer l'application de la Loi sur les normes du travail et l'évolution des normes du travail;
- favoriser l'application de mesures d'efficacité et d'efficience dans le remboursement et le dédommagement des salariés;
- utiliser de façon optimale les ressources humaines, financières et physiques disponibles.

Pour atteindre ces objectifs généraux, la Commission a retenu comme priorités:

- de développer et d'utiliser, de façon optimale, les systèmes opérationnels et de gestion;
- de traiter les plaintes de façon rapide et efficace;
- de procéder à une redistribution des ressources, compte tenu de l'implantation des systèmes;
- de développer les ressources humaines;
- d'améliorer les relations avec la clientèle.

Annexe

Les bureaux régionaux

Région de l'Abitibi-Témiscamingue	33, rue Gamble Ouest ROUYN (Québec) J9X 2R3	(819) 762-0867
Région du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie	235, av. St-Jérôme Bureau 301 MATANE (Québec) G4W 3A7	(418) 562-2010
Région de la Côte-Nord	896, rue Leventoux C.P. 95 BAIE-COMEAU (Québec) G5C 2S8	(418) 589-9931
Région de l'Estrie	112, rue Wellington Sud SHERBROOKE (Québec) J1H 5C7	(819) 565-0441
Région de la Mauricie	140, rue St-Antoine Bureau 202 TROIS-RIVIÈRES (Québec) G9A 5N6	(819) 374-4661
Région de Montréal	2, complexe Desjardins C.P. 730 MONTRÉAL (Québec) H5B 1B8	(514) 873-7061
Région de l'Outaouais	717, boul. St-Joseph C.P. 144 — Succ. « A » HULL (Québec) J8X 6M8	(819) 771-6259
Région de Québec	2, place Tanguay LÉVIS (Québec) G6V 6W8	(418) 833-6194
	210, boul. Charest Est QUÉBEC (Québec) G1K 3H1	(418) 643-4940
Région du Saguenay-Lac-Saint-Jean	725, rue Harvey 2e étage ALMA (Québec) G8B 1P5	(418) 662-3975
	3950, boul. Harvey Est JONQUIÈRE (Québec) G7X 8L6	(418) 547-6689